



В фокусе внимания – бесконфликтная среда

Создание комфортных условий для пациентов – одна из первостепенных задач программы «Управление здоровьем». Порой и пациентам и медработникам не хватает такта в общении и возникают конфликтные ситуации. При этом тратится нервная и физическая энергия, драгоценное время.

О том, как предупредить и «погасить» конфликт шла речь на специальном семинаре в городской больнице №2 Старого Оскола. Семинар подготовили заместитель главного врача по организационно-методической работе, к.м.н. Ю. Журавлев, начальник отдела менеджмента качества И. Власенко, начальник отдела контроля качества медицинской помощи Л. Томко и главная медицинская сестра Л. Окорочкова. Многочисленную группу слушателей составили сотрудники, которые первыми встречают пациентов в стенах больницы – медицинские регистраторы, медсестры и санитарки приемных отделений, травмпункта. В семинаре участвовали сотрудники трех больниц – первой и второй городских, а также Старооскольской ЦРБ.

Были подробно рассмотрены причины конфликтов в здравоохранении, их виды и этапы развития. Особое внимание уделено правилам бесконфликтного поведения, запрещенным фразам и невербальным способам выражения чувств. Сотрудники больниц приняли активное участие в дискуссии. По материалам семинара разработана стандартная операционная процедура и подготовлено методическое руководство.

Зал не смог вместить всех участников семинара, поэтому занятия будут проходить регулярно. В планах больницы обучение всех врачей и среднего медперсонала.



Лиана Томко,
начальник отдела контроля качества медицинской
помощи ОГБУЗ «Городская больница №2 г. Старого Оскола»